

DELIBERA n. 78/12/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
FORNABAIO / TISCALI ITALIA S.P.A.
(GU14 n. 394/12)**

L'AUTORITA'

NELLA sua riunione della Commissione per le Infrastrutture e le reti del 2 agosto 2012;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo", in particolare l'articolo 1, comma 6, lettera a), n.14;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, "Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità";

VISTO l'articolo 84 del decreto legislativo del 1 agosto 2003 n° 259 recante "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTA la delibera n.173/07/CONS "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti";

VISTO il regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, approvato con delibera n. 316/02/CONS del 9 ottobre 2002, e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA l'istanza del 21 marzo 2012 acquisita al protocollo generale al n. 13249/12/NA con la quale il sig. Fornabaio ha chiesto l'intervento dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per la definizione della controversia in essere con la società Tiscali Italia S.p.A.;

VISTA la nota del 26 marzo 2012 prot. nn. U/14269/12/NA con la quale la Direzione tutela dei consumatori ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del summenzionato regolamento, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia, invitando le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia in data 24 maggio 2012;

PRESO ATTO della mancata costituzione delle parti in sede di udienza;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

CONSIDERATO quanto segue:

I. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

Il sig. Fornabaio, intestatario dell'utenza telefonica n. 011.3099xxx, contesta la duplice fatturazione emessa dalle società Wind Telecomunicazioni S.p.A. e Tiscali Italia S.p.A. successivamente alla richiesta di migrazione della numerazione verso l'operatore Tiscali Italia S.p.A..

In particolare l'utente, nella propria istanza e nel corso dell'istruttoria, ha rappresentato quanto segue:

1. nel mese di dicembre 2010 richiedeva il passaggio della predetta utenza dall'operatore Wind Telecomunicazioni S.p.A. alla società Tiscali Italia S.p.A.;

2. a seguito della migrazione avvenuta in data 25 marzo 2011 come comunicato dalla società Wind Telecomunicazioni S.p.A. l'istante riceveva la fattura n.111716317 dell'importo di euro 78,31 emessa dalla società Tiscali Italia S.p.A. in data 1 aprile 2011, nella quale venivano addebitati importi inerenti a canoni per il servizio voce e per il servizio Adsl a partire dal 13 gennaio 2011, quindi segnatamente ad un periodo antecedente all'effettivo trasferimento dell'utenza in Tiscali Italia S.p.A.;

3. nel contempo l'istante riceveva dalla società Wind Telecomunicazioni S.p.A. il conto n.9902716923 del 5 febbraio 2011 riferito al periodo 1 dicembre 2010 – 31 gennaio 2011 ed il conto n.9905954462 del 5 aprile 2011 riferito al periodo 1 febbraio 2011 – 25 marzo 2011;

4. pertanto, nonostante la migrazione fosse avvenuta in data 25 marzo 2011, l'istante riceveva la duplice fatturazione riferita al periodo 13 gennaio 2011 – 25 marzo 2011.

Mediante l'intervento di questa Autorità, la ricorrente ha chiesto il rimborso dell'importo di euro 78,31 addebitato nella fattura n.111716317 emessa dalla società Tiscali Italia S.p.A. in data 1 aprile 2011, nonché il risarcimento dei danni subiti a causa della duplice fatturazione occorsa dal mese di gennaio 2011 al mese di marzo 2011.

La società Tiscali Italia S.p.A., disattendendo l'avviso di convocazione per l'udienza di discussione della controversia fissata per il giorno 24 maggio 2012, con memoria inviata per le vie brevi in data 11 aprile 2012 ha rappresentato che *“A seguito della richiesta di attivazione del servizio adsl + voce espressa in data 7 dicembre 2010, Tiscali inoltrava la richiesta di migrazione in fase 2 il 28 dicembre 2010, ottenendo l'OK di Wind in data 29 dicembre 2010, con codice sessione 680671. L'ordine era poi inserito sui sistemi OLO in fase 3 il 4 gennaio 2011 e Telecom ne notificava l'espletamento il 13 gennaio 2011. Da tale data il servizio è attivo con Tiscali e regolarmente fruito dal Cliente, come si evince agevolmente dalla consultazione dei tabulati di traffico dati e voce. In data 30 aprile 2011 il sig. Fornabaio contattava il servizio clienti lamentando che Tiscali avesse emesso fatture prima dell'attivazione e sostenendo che la data di attivazione del servizio fosse il 25 marzo*

2011, come indicatogli da Wind. In quella sede l'operatore Tiscali verificava che l'attivazione del servizio risaliva in realtà al 13 gennaio 2011 e che il servizio era stato regolarmente fruito proprio a far data dal 13 gennaio 2011. Pertanto si respingeva in toto il reclamo del Cliente, inviandogli anche riscontro via sms, in cui si confermava la debenza degli importi correttamente fatturati dal 13 gennaio 2011”.

II. Motivi della decisione

All'esito dell'attività istruttoria, si deve evidenziare che non sussiste alcuna responsabilità in capo alla società Tiscali Italia S.p.A. in ordine alla ricezione della duplice fatturazione da parte dell'istante, in quanto la società Tiscali Italia S.p.A. in sede istruttoria ha documentato che l'attivazione del servizio è avvenuta in data 13 gennaio 2011 e non in data 25 marzo 2011, come asserito dall'istante sulla base di quanto dichiarato dalla società Wind Telecomunicazioni S.p.A. in sede conciliativa.

Al riguardo la società Tiscali Italia S.p.A. ha prodotto copia dei files di log del traffico voce e del traffico Adsl da cui si evince la regolare e continua fruizione del servizio telefonico da parte dell'istante a decorrere dal 13 gennaio 2011, data quest'ultima di effettiva attivazione, peraltro comprovata dalla notifica di Telecom Italia S.p.A. pubblicata sul sistema *Pride*, prodotto in copia agli atti dalla società medesima.

Pertanto il regolare utilizzo del servizio telefonico e del servizio Adsl a decorrere dal 13 gennaio 2011, come si evince dal traffico in entrata ed in uscita documentato dettagliatamente agli atti, legittima l'imputazione degli importi addebitati a titolo di canoni voce e Adsl dalla società Tiscali Italia S.p.A. dalla suddetta data di attivazione, nonché la correttezza della fattura n.111716317 emessa dalla società medesima in data 1 aprile 2011 dell'importo di euro 78,31, oggetto di contestazione.

PREMESSO che la liquidazione del danno esula dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie di cui alla delibera n.173/07/CONS, è chiamata a verificare solo la sussistenza del fatto obiettivo dell'inadempimento, ai sensi dell'articolo 19, comma 4, della citata delibera e che pertanto la domanda relativa al risarcimento del danno non trova accoglimento in questa sede;

ACCERTATO che la società Tiscali Italia S.p.A. ha documentato la correttezza del proprio operato, dimostrando la corrispondenza ai sensi dell'articolo 1562 del codice civile dei corrispettivi fatturati alla prestazione erogata con continuità e regolarmente usufruita dal sig. Fornabaio a decorrere dal 13 gennaio 2011;

CONSIDERATO che la società Tiscali Italia S.p.A. ancor prima del presente procedimento ha comunque provveduto ad informare l'istante prima telefonicamente e poi mediante l'invio di sms in ordine alla correttezza degli importi fatturati dal mese di gennaio 2011 a fronte del servizio regolarmente usufruito dal sig. Fornabaio, in conformità a quanto previsto dall'articolo 4, della delibera n.179/03/CSP e che dalla documentazione

acquisita agli atti risultano giustificati tutti gli importi fatturati sin dall'attivazione del servizio avvenuta in data 13 gennaio 2011;

RITENUTO, per quanto sopra esposto, che non sussiste alcuna responsabilità in capo alla società Tiscali Italia S.p.A. per inadempimento contrattuale ai sensi dell'articolo 1218 del codice civile in ordine a quanto lamentato dall'istante;

VISTA la proposta della Direzione Tutela dei Consumatori;

UDITA la relazione del Commissario Maurizio Decina, relatore ai sensi dell'articolo 31 del Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento;

DELIBERA

Il rigetto dell'istanza presentata dal sig. Fornabaio in data 21 marzo 2012.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, let. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. l.vo 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'articolo 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti ed è pubblicata sul sito internet dell'Autorità www.agcom.it.

Roma, 2 agosto 2012

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Maurizio Decina

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE
Roberto Viola